

导游实战：如何对待优柔寡断型的游客? PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E6_c34_39668.htm [情况简介] 优柔寡断型的游客在旅游团队中为数不少，他们遇到购物、进行旅游投诉以及其他问题，总是表现出等待观望等态度，迟迟不敢下结论。这些人比较容易受到外界情况的干扰，自己有缺乏主见，一有风吹草动，他们又会表现出忧郁不决、难以下决心的神色。他们最喜欢长时间考虑问题，因此需要有人在其背后猛击一拳，他们才被迫朝前走一不。熟悉和了解优柔寡断型游客的特征，导游员才能有把握和果断地对待他们。 [参考提示] 游客优柔寡断、迟迟不下结论的因素有很多，其中认为反正有的是时间，再让我考虑考虑也许会有更好的选择的占有较大成分。当然，也不排除游客本身性格所决定的因素。对待优柔寡断型的游客，不论你给他多少时间考虑，其结果都是大同小异，没有实质性的变化。为此，对待他们往往只能用速战速决和最后通牒的方法。这是因为在旅途中情况比较复杂，而且又在不断变化着各种不同的内容，导游员不可能期待只毫无意义的结果，上述两种方法在某种意义上就是为了使一些问题得以较快解决，同时，也是打消游客“反正有的是时间”和“也许会有更好的选择”的念头，给游客最后通牒，原来解决不了的问题或许能够得到较快的解决。比如，游客在购买当地土特产和旅游纪念品，或者要对当地旅游接待部门进行投诉时，速战速决和最后通牒也许能发挥较大的作用，因为对游客来说这是最后的选择，过了这村就没了家店了。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载

。详细请访问 www.100test.com